Commission
des transports
du Québec

Rapport annuel de gestion 2012 2013

Québec

Commission
des transports
Québec

Table des matières

Le message du président	3
La présentation de la Commission	5
Notre mission	5
Notre vision	5
Nos valeurs	6
L'organigramme	7
Les ressources	8
Les ressources humaines	8
Les ressources financières	11
Les ressources informationnelles	12
Les activités	15
Les divers secteurs de transport	15
Les activités d'encadrement et de régulation	19
La concertation avec les partenaires	22
Les services à la clientèle	23
Les services offerts	23
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens	24
Les résultats du plan stratégique	29
La répartition des dépenses et des effectifs par secteurs d'activité et orientations stratégiques	42
Les résultats du plan d'action de développement durable	44
L'application des politiques gouvernementales	55
La déclaration de fiabilité des données	60

ANNEXE I –	Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	61
ANNEXE II –	Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	62

Québec, septembre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec
Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2012-2013.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

Sylvain Gaudreault

Québec, 26 juin 2013

Monsieur Sylvain Gaudreault
Ministre des Transports et ministre des Affaires municipales,
des Régions et de l'Occupation du territoire
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage, Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2012-2013.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,

Daniel Bureau

Le message du président

CONTEXTE

La Commission célébrait en février dernier son quarantième anniversaire. Elle a vu le jour en 1973, à une époque où l'on cherchait à resserrer les règles entourant le transport au Québec. La mission de la Commission et l'encadrement du domaine du transport ont sensiblement évolué depuis ce temps, mais la nécessité de veiller à la sécurité et à la qualité du transport demeure. Ces 40 ans d'existence confirment la pertinence du rôle de la Commission dans le domaine du transport au Québec.

Le gouvernement a par ailleurs fait connaître les quatre piliers de son action, soit l'intégrité, la prospérité, l'identité et la solidarité. La Commission y est sensibilisée et à titre de tribunal administratif, elle est particulièrement interpellée par le volet de l'intégrité, une valeur qu'elle a toujours privilégiée au plus haut point tout au long de son existence.

Finalement, l'évolution favorable du bilan routier constatée depuis quelques années s'est poursuivie, alors qu'on a observé une baisse de 18 % des décès sur nos routes, par rapport à la moyenne des cinq dernières années. Il s'agit là d'excellents résultats qui réjouissent la Commission, car la sécurité routière est au cœur de notre mission.

BILAN DES ACTIVITÉS

La qualité des services à la clientèle est demeurée une priorité pour la Commission, alors qu'elle a terminé la mise en place de son Système intégré de mission. Ce nouveau système contribue à son efficacité organisationnelle ainsi qu'à l'amélioration de ses services. Grâce à ce système, la Commission est maintenant un modèle de tribunal administratif en mesure d'agir entièrement sans papier. La Commission a aussi revu sa Déclaration de services aux citoyens et effectué une refonte complète de son système de réponse vocale interactive.

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, la Commission a continué ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs dont le comportement présente un risque, afin de les amener à adopter des façons de faire sécuritaires. Elle a réalisé une analyse qui lui a permis de déterminer les effets bénéfiques de ses interventions sur le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL) à risque. Elle a en outre amorcé un nouveau cycle d'audits de sécurité auprès des sociétés de transport en commun, en vue de les accompagner dans l'adoption de meilleures pratiques en sécurité routière.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission a poursuivi les démarches visant à renouveler pour cinq ans les permis des postes de courtage, selon les nouvelles dispositions prévues à la réglementation. Elle est également intervenue par médiation ou arbitrage afin de régler des différends survenus entre des postes de courtage et leurs abonnés.

En matière de transport de personnes, la Commission a élaboré un nouveau mécanisme de fixation des tarifs de transport par taxi. Elle a analysé quatre propositions de modification du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans certaines agglomérations et ajusté la réglementation pour y donner suite, le cas échéant. Elle a également révisé la tarification des services de transport par limousine sans réservation à partir de l'aéroport Montréal-Trudeau. Enfin, elle a poursuivi la codification des permis de transport par autobus pour

tenir compte des changements apportés aux territoires des municipalités et faciliter la diffusion sur Internet de l'information relative aux services de transport offerts à la population.

Toujours très active en matière de concertation, la Commission a participé notamment aux activités de la Table québécoise de la sécurité routière, de la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et du comité consultatif de Contrôle routier Québec.

Finalement, la Commission a donné suite aux principales recommandations du vérificateur général, alors qu'elle a amorcé la mise en œuvre du plan d'action élaboré à cet effet. Elle s'est conformée aux orientations gouvernementales visant la diminution des dépenses administratives de l'État et la réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises. Elle a également actualisé et poursuivi l'application de son plan de mobilisation, en vue d'assurer un engagement continu de son personnel dans la réalisation de sa mission.

PERSPECTIVES

La Commission mettra en œuvre en 2013 son nouveau plan stratégique, afin de relever avec succès les défis qu'elle devra affronter.

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec, elle harmonisera les cotes attribuées au Québec avec celles qui le sont ailleurs au Canada. Elle poursuivra aussi ses interventions pour amener les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds à risque à adopter des comportements sécuritaires.

La Commission implantera son nouveau mécanisme d'indexation périodique des tarifs de transport par taxi, auquel l'industrie a adhéré. Elle continuera l'analyse des demandes qui lui ont été soumises, relativement à l'ajustement du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi délivrés dans certaines dans certaines agglomérations.

Elle sera également appelée à encadrer un plus grand nombre d'intermédiaires en services de transport par taxi et à mettre en place des mécanismes d'arbitrage et de médiation dans ce secteur, si les orientations privilégiées par le ministère des Transports se concrétisent.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission finalisera le renouvellement pour cinq ans des permis des postes de courtage. Elle mettra également en application son nouveau programme d'inspection périodique des postes de courtage.

Finalement, elle entamera les étapes qui lui permettront de revoir le coût de revient de ses services, en vue d'ajuster ses tarifs au besoin.

CONCLUSION

La Commission contribue à la sécurité et à la qualité des services de transport au Québec. Elle encadre l'industrie du transport en délivrant des permis et en tenant à jour les registres auxquels les transporteurs doivent s'inscrire pour pouvoir effectuer du transport au Québec. Elle intervient afin de modifier le comportement des transporteurs qui n'agissent pas de façon sécuritaire ou qui n'offrent pas des services de qualité.

Dans l'accomplissement de cette mission, la Commission met tout en œuvre pour être une organisation performante et novatrice. Elle veille à fournir à sa clientèle des services répondant à l'évolution de ses besoins, et elle mise sur un personnel compétent et engagé.

De nombreux défis ont été relevés avec succès dans la dernière année ; le mérite en revient à tout le personnel de la Commission, dont je tiens à souligner le dynamisme, la qualité et le professionnalisme.

Le président de la Commission des transports du Québec,

Daniel Bureau

La présentation de la Commission

Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec relève du ministre des Transports. Elle est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les onze membres de la Commission sont nommés par le gouvernement. Ils agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds, leur imposer des conditions, ainsi que pour ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. La Commission peut également agir par voie de médiation et d'arbitrage dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par 132 personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

Le respect de la clientèle
Le respect se manifeste par les services de qualité offerts à notre clientèle, en réponse à ses besoins.

L'impartialité et l'indépendance
L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

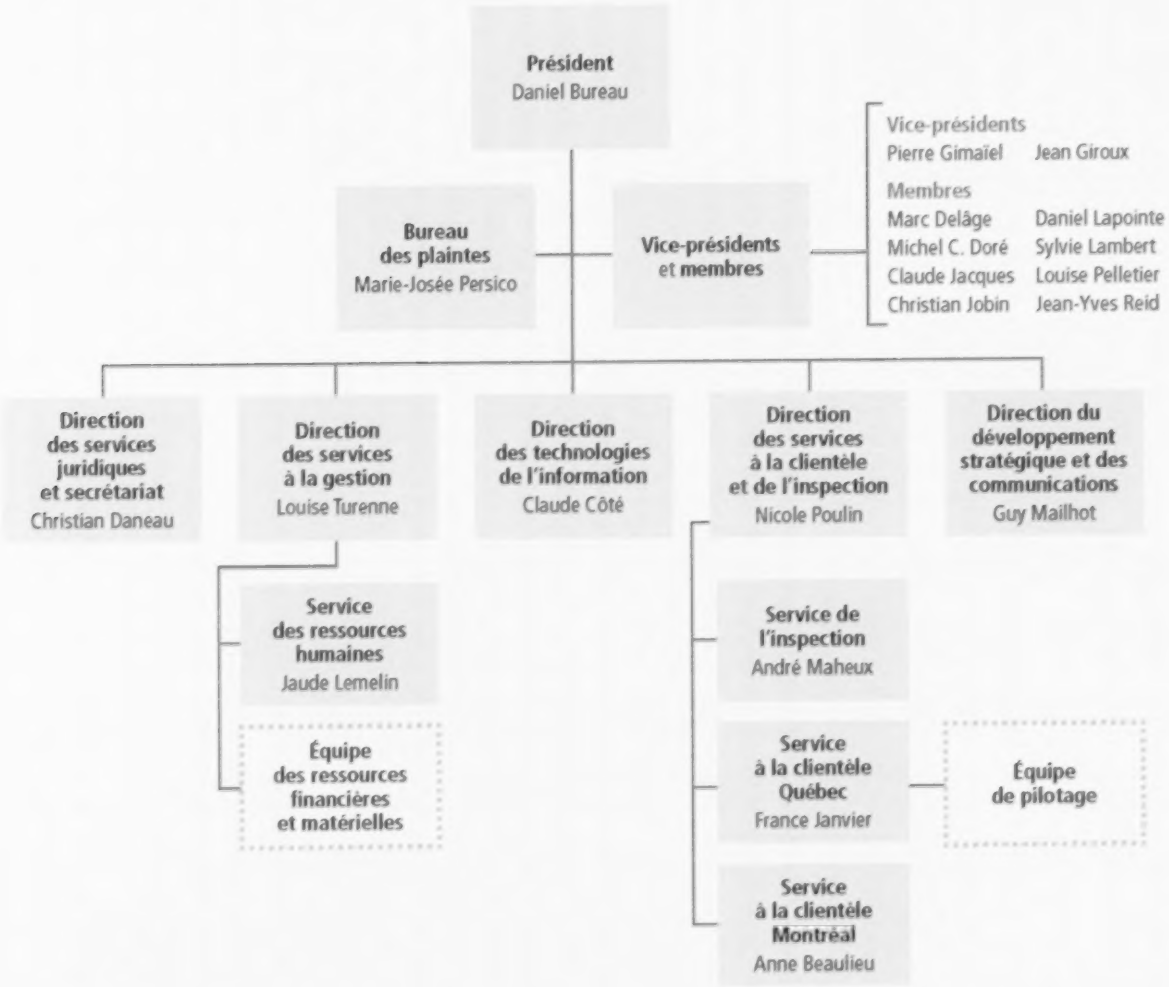
La transparence
La transparence est une valeur fondamentale de notre processus décisionnel.

La cohérence
La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

La rigueur
La rigueur guide nos interventions et renforce la cohésion de nos actions. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus à notre clientèle.

L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique
L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension des besoins et intérêts des clientèles.

L'organigramme



Les ressources

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif			
Catégorie d'emploi	**Au 31 mars 2013**	**Au 31 mars 2012**	**Au 31 mars 2011**
Membres de la Commission	11	11	9
Cadres	6	6	7
Cadre juridique	1	1	1
Professionnels	36	41	40
Personnel de bureau et techniciens	78	73	82
Total*	132	132	139

* Effectif en poste en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels, excluant les étudiants.

L'embauche totale au cours de la période				
	Réguliers	**Occasionnels**	**Étudiants**	**Stagiaires**
Nombre total de personnes embauchées	12	11	13	3

La planification de la main-d'œuvre

Conscient de la pénurie de main-d'œuvre et des départs massifs à la retraite, tout le personnel de la Commission comprend qu'il y a un défi majeur lié à la perte d'expertise. Dans ce contexte, la transmission des connaissances en vue de maintenir la continuité des services est devenue une priorité. Ainsi, chaque direction a ciblé des moyens appropriés pour assurer la pérennité des savoirs.

À l'échelle de la Commission, une stratégie de relève de gestion a été proposée pour relever les défis dans l'organisation puisque six gestionnaires pourraient quitter leur poste d'ici les cinq prochaines années. Cette stratégie permet de déterminer le profil de compétences recherchées pour chacun des postes d'encadrement, le mode de dotation à utiliser ainsi que la période nécessaire de jumelage. Certains éléments restant à préciser, la mise en œuvre de cette stratégie se fera progressivement au cours des prochaines années.

Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite			
Année financière	**Cadres**	**Professionnels**	**Fonctionnaires**
2011-2012	1	4	8
2012-2013	0	2	2

Le taux de départ volontaire du personnel régulier, selon la nouvelle définition précisée par le Conseil du trésor, s'établit à 12,1 %.

La formation du personnel

Comme chaque année, la Commission a déployé des efforts pour disposer, d'un nombre suffisant, d'employés compétents et performants. Ainsi, 2,06 % de la masse salariale a été dévolue au développement et au maintien de l'expertise du personnel, soit 0,31 % de plus que l'an dernier et nettement plus que le 1 % minimal prévu par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples d'interventions réalisées :

- des activités de développement en matière de qualité des services à la clientèle, notamment pour les préposés aux renseignements ;
- des ateliers de formation et d'accompagnement pour l'implantation du nouveau Système intégré de mission, pour tout le personnel ;
- la participation au programme de formation à la gestion publique ;
- une formation axée sur les véhicules lourds, pour les nouveaux avocats et inspecteurs ;
- des formations pour les spécialistes de l'informatique ;
- des formations en santé, en sécurité et en secourisme pour les répondants de l'organisation.

Formation et perfectionnement du personnel

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre total de jours de formation pour les employés réguliers et occasionnels	629 jours Moyenne par employé *4,8 jours*	363 jours Moyenne par employé *2,75 jours*	301 jours Moyenne par employé *2,17 jours*
Pourcentage de la masse salariale	2,06 %	1,75 %	1,29 %
Investissement total en formation (incluant les salaires)	169 569,82 $	138 321,19 $	102 332,60 $
Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels (incluant les membres)	337,53 $	378,21 $	293,01 $

Jours de formation par catégorie d'emploi pour 2012-2013*

Cadres	Membres	Professionnels	Fonctionnaires
43 jours	17 jours	212 jours	357 jours

* Le calcul est effectué en fonction de l'année financière, et ce, pour des raisons de fonctionnalité et d'homogénéité avec le suivi budgétaire de la Commission.

L'éthique

À titre de tribunal administratif, la Commission accorde une importance primordiale à l'éthique. Ainsi, en 2012-2013, deux sessions d'accueil à l'intention des nouveaux employés ont permis de les sensibiliser aux notions éthiques, et ce, dès leur arrivée à la Commission.

En outre, la Commission s'est dotée, il y a plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit en annexe. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2012-2013.

La santé au travail

En 2012-2013, la Commission a posé des gestes et des actions visant à améliorer ou à maintenir la santé des personnes au travail en s'assurant que l'organisation et les conditions d'exécution du travail ainsi que l'environnement favorisent la santé tant physique que psychologique des personnes. Ainsi, à titre préventif, 28 employés

ont bénéficié de la vaccination en milieu de travail. De plus, afin d'éviter les problèmes de santé liés aux exigences de la tâche et d'améliorer, par le fait même, le rendement et la performance, la Commission a eu recours à un professionnel ergonome pour fournir des conditions optimales de travail à cinq employés. En novembre 2012, 16 personnes ont aussi pu faire évaluer leur condition physique, ce qui leur a permis le cas échéant de prendre des mesures appropriées.

La Commission a en outre maintenu son programme d'aide aux employés pour aider le personnel à prévenir, à reconnaître et à résoudre des problèmes personnels qui affectent ou qui sont susceptibles d'affecter leur comportement ou leur rendement au travail. Neuf employés en ont bénéficié.

Au moyen de son site intranet, la Commission a fait la promotion de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac et du concours Au cœur du travail. En matière de sécurité, la Commission a mis à jour la constitution des équipes de secouristes et des mesures d'urgence. Pour faciliter le repérage des employés qui exercent ces activités, elle a également procédé à l'identification visuelle de leur emplacement. Enfin, elle a entrepris des travaux relatifs à la mise en œuvre de son programme de prévention.

La mobilisation du personnel et le climat de travail

Depuis plusieurs années, la Commission se préoccupe de la mobilisation de son personnel. Ainsi, pour lui permettre de poursuivre ses efforts et de déterminer les améliorations à apporter, tous les employés ont été invités à remplir un sondage sur la mobilisation en février 2012. Par la suite, la Commission a procédé à l'analyse des résultats, ainsi qu'à l'élaboration d'actions visant à améliorer la qualité de vie au travail. Il ressort de cette analyse que le climat de travail qui prévaut à la Commission est sain, alors que 97 % des employés ont répondu avoir du plaisir à faire leur travail. Ils apprécient la culture où règne un esprit de famille, où les décisions se prennent rapidement et où les valeurs de collaboration et de reconnaissance sont bien vivantes.

En mai 2012, les faits saillants de ce sondage ont été présentés à l'occasion de rencontres réunissant tout le personnel. À l'été, tous les secteurs de la Commission ont contribué à définir les interventions et les actions à réaliser pour accroître la mobilisation, à la suite de quoi des recommandations ont été formulées au conseil de direction. À titre d'exemple, des travaux sont en cours pour déterminer les améliorations à apporter à l'intranet de la Commission. Un sous-groupe travaille aussi à l'élaboration d'un glossaire français/anglais des principaux mots utilisés en matière de transport. Pour préciser les responsabilités de chaque employé, un « Qui fait quoi ? » est en train d'être conçu. Ce ne sont là que quelques exemples d'actions mobilisatrices suggérées et réalisées par les employés.

Pour susciter l'adhésion aux objectifs organisationnels, 5 rencontres auxquelles était convié le personnel ont aussi été tenues pour faire le point sur les différents travaux en cours et souligner les 40 ans de la Commission. De plus, la Commission a souligné, parmi ses employés, les 25 ans de carrière dans la fonction publique, les plus de 10 ans de carrière à la Commission ainsi que les départs à la retraite lors de cérémonies modestes qui se sont déroulées dans ses bureaux.

Outre les différentes rencontres d'équipe, il y a lieu de mentionner une pratique de gestion bien instaurée dans l'organisation, soit l'activité annuelle d'évaluation du rendement. En 2012-2013, 100 % des employés visés ont reçu des attentes qui ont fait l'objet d'une rencontre d'évaluation.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2012	2013
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 029 469 $	6 162 795 $
Ventes de biens et services	141 149 $	117 793 $
Autres revenus	1 349 $	946 $
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	64 188 $	69 995 $
Total revenus	**6 236 155 $**	**6 351 529 $**
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération		
Traitement	7 237 727 $	7 334 517 $
Autres rémunérations	664 854 $	899 928 $
Sous-total rémunération	**7 902 581 $**	**8 234 445 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	127 196 $	130 019 $
Télécommunications	192 118 $	185 239 $
Traitement informatique	291 810 $	291 203 $
Main-d'œuvre informatique	238 431 $	188 942 $
Matériel informatique	152 539 $	121 952 $
Immeubles	1 126 763 $	1 148 421 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	671 350 $	568 501 $
Amortissement	1 275 420 $	1 418 054 $
Sous-total fonctionnement	**4 075 627 $**	**4 052 331 $**
Total budget de dépenses	**11 978 208 $**	**12 286 776 $**
Budget d'investissements		
Équipement informatique[1]	164 518 $	131 506 $
Développement informatique[1]	2 772 954 $	834 775 $
Total budget d'investissements	**2 937 472 $**	**966 281 $**
Total	**14 915 680 $**	**13 253 057 $**

1. Pour 2012, une correction est apportée aux données suite à un reclassement de 6 846 $ de l'équipement informatique vers le développement informatique.

Conformément aux dispositions de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'un plan d'action 2010-2014 et a réduit son budget de dépenses de fonctionnement de nature administrative de 3 % l'an passé et de 2 % cette année.

De plus, pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, la Commission n'a accordé aucun boni aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur, et ce, conformément à l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chap. 20).

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le projet Système intégré de mission

La Commission s'étant vu confier plusieurs nouveaux mandats au cours des années 2000, ses systèmes informatiques sont devenus désuets et ne pouvaient plus soutenir efficacement ses diverses activités. C'est dans ce contexte que le projet Système intégré de mission (SIM) a été entrepris pour procéder à une refonte majeure et à une intégration complète de ses systèmes. Cet important projet de l'ordre de 17 millions de dollars a été déployé en trois livraisons échelonnées sur six ans, ce qui a permis de répartir sur quelques années les coûts et les ressources nécessaires à sa réalisation. La dernière livraison s'est terminée en octobre 2012 et complète la mise en œuvre de ce projet.

SIM intègre maintenant, dans un seul système, l'ensemble des processus d'affaires, ce qui amène des bénéfices importants pour la Commission, ses employés et ses clients. Avec ce nouveau système, toutes les demandes et les documents sont numérisés et consignés dans un dossier virtuel unique et accessible à tous les utilisateurs. Cela élimine les duplications, améliore l'échange d'information et facilite la gestion des dossiers. L'introduction de l'automatisation des processus diminue également les risques d'erreur et facilite l'apprentissage par un traitement standardisé, assisté et accéléré des demandes.

Le volet Internet du SIM entraîne des bénéfices pour notre clientèle de transporteurs en lui permettant de suivre le cheminement de ses demandes et de planifier ses activités en conséquence. Les transporteurs peuvent également effectuer certaines transactions directement sur le site, ce qui contribue à diminuer le coût des formalités. Par exemple, on estime que le coût pour effectuer une inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds est réduit d'environ 12 % lorsqu'elle est effectuée par Internet et que celui pour faire la mise à jour annuelle de cette inscription l'est de 30 %[1].

Comme prévu, SIM permet de maintenir des services de qualité, malgré une diminution effective du personnel de 20 % depuis 2005. En effet, selon un sondage mené à l'hiver 2012, 92 % des clients interrogés se disent satisfaits des services de la Commission.

Enfin, SIM permet la gestion entièrement virtuelle des dossiers et la signature électronique des décisions tout en respectant l'ensemble des exigences administratives et juridiques d'authentification des documents. La Commission est devenue ainsi l'un des premiers tribunaux administratifs au Canada en mesure d'agir entièrement sans papier.

La Commission a fait preuve d'innovation en basant sa solution sur l'utilisation de logiciels libres. Ce choix, moins coûteux que l'utilisation de produits propriétaires, s'est avéré une grande réussite.

Cette année, les travaux ont porté sur la troisième et dernière livraison qui a été terminée en octobre 2012 et qui consistait à intégrer les systèmes de gestion de la Commission en un seul système intégré de mission. Les investissements consacrés cette année à ce projet ont été de 834 775 $.

Ce projet aura requis, sur une période de 6 ans, des dépenses d'investissement totales de 17,6 millions de dollars et des efforts internes de l'ordre de 15 800 jours-personnes.

1. Coûts calculés pour l'allègement administratif et réglementaire pour l'année 2011-2012.

Débours réels du projet SIM (dépenses et investissements) – en milliers de $					
	Architecture	Livraison 1	Livraison 2	Livraison 3	Total
Ressources internes	417,4	579,3	972,1	2 962,3	4 931,1
Ressources externes	1 600,8	1 737,7	1 675,3	7 434,5	12 448,3
Équipements		261,4	13,4		274,8
Total	**2 018,2**	**2 578,4**	**2 660,8**	**10 396,8**	**17 654,2**

L'entretien des systèmes

L'entretien des éléments de l'actif informationnel est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques, dont la visioconférence, des communications informatiques et des différentes composantes bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. Il a nécessité pour 2012-2013 une somme de 2 114 990 $.

En outre, 131 506 $ ont été investis pour acheter du matériel informatique et pour rehausser les infrastructures de téléphonie.

Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant fournit une vision globale des coûts relatifs aux ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013. Il précise les sommes prévues en début d'année, les sommes réellement déboursées, les écarts constatés ainsi que les explications qui les justifient.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2012-2013				
	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écarts	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	67 990 $	66 010 $	(1 980 $)	
Activités de continuité	2 328 832 $	2 180 481 $	(148 351 $)	Globalement, les coûts finaux de rémunération, de services et d'acquisition de biens ont été moindres que prévu.
Projet de développement Système intégré de mission	836 267 $	834 775 $	(1 492 $)	
Total	**3 233 089 $**	**3 081 266 $**	**(151 823 $)**	

La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web de la Commission respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Il permet aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux nouveaux standards, la Commission a mis à jour sa page « Accessibilité du site », qu'on peut atteindre à partir de toutes les pages du site Web informationnel. En ce qui a trait à l'intranet, la Commission appliquera ces standards dans la prochaine refonte.

Puisque la mise en place des formulaires dans une version respectant le standard propre aux documents téléchargeables exige une refonte complète de ceux-ci, un avis a été ajouté aux endroits appropriés pour proposer à toute personne qui le requiert un service d'assistance pour remplir les différentes formalités de la Commission.

Il y a peu de contenu multimédia dans le site Web informationnel ainsi que dans l'intranet de la Commission. Un avertissement a été ajouté pour préciser que certaines vidéos ne respectent pas le standard relatif aux contenus multimédias.

Les principaux obstacles rencontrés dans l'application de ces nouveaux standards sont le manque de ressources et l'absence de spécialistes à l'interne. Le moment venu, la Commission fera appel au Centre de compétences Web (CCW) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le développement et au Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC), également du CSPQ, pour la formation du personnel qui produit des documents téléchargeables. De plus, la Commission doit actualiser certains outils logiciels, dont la suite bureautique. Certaines personnes de l'organisation ont toutefois déjà suivi une formation sur les aspects techniques des standards et sur la gestion de ce type de projet.

Dans les prochaines années, la Commission prévoit une refonte de son site Web informationnel. Ce projet inclura l'application des exigences des standards, ainsi que la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel touché par la production de documents téléchargeables. Les ressources concernées seront notamment une équipe interne (webmestre technique, édimestre, architecte technologique, pilote, représentant du bureau de projet, etc.) et une équipe du CCW.

Les activités

LES DIVERS SECTEURS DE TRANSPORT

La Commission intervient dans divers secteurs de transport. Ce chapitre présente ses principaux mandats pour chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-dessous.

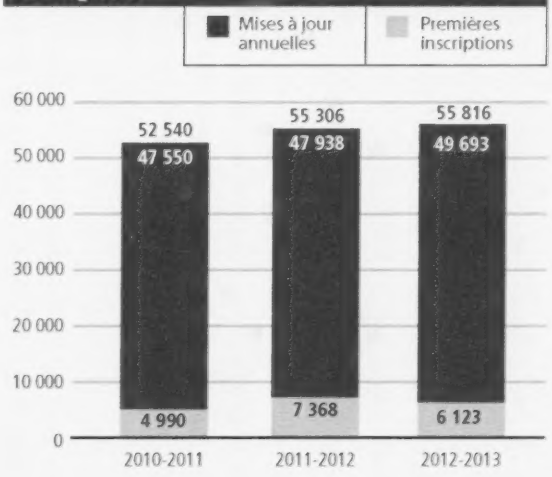
Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

La Commission attribue une cote de sécurité à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui a une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

- 55 816 propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- 1 338 intermédiaires en services de transport

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte, lorsque cela est requis, certaines exigences prévues par la loi, comme l'immatriculation au Registre des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois au registre à titre de transporteurs de personnes.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre



La Commission intervient en outre auprès des PEVL dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Enfin, lorsqu'elle attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en

circulation d'un véhicule lourd au Québec. Au 31 mars 2013, 140 administrateurs avaient une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant ».

La Commission favorise ainsi un contexte d'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité puisqu'elle intervient auprès des transporteurs qui tentent d'obtenir un avantage économique en ne respectant pas les normes de sécurité ou de charges qui leur sont applicables.

Cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2013

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	53 272	154	9	53 435
Transport de personnes	1 833	23	5	1 861
Transport de marchandises et de personnes	515	5	0	520
Total	**55 620**	**182**	**14**	**55 816**

Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle peut en l'occurrence leur imposer toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient en regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Les résultats de l'objectif stratégique 1.2.1 donnent plus de précisions sur les interventions de la Commission auprès de ces personnes.

La Commission intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque.

Le camionnage en vrac

Afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds qui effectuent du transport de matières en vrac doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés au service de courtage d'un titulaire de permis de courtage, dans la zone où ils ont leur principal établissement. La Commission a pour mandat de gérer ce registre, de délivrer les permis de courtage et d'approuver les règlements touchant les services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés.

La Commission peut vérifier les activités des organismes de courtage et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis. Elle peut également reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonctions principales de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts. Enfin, elle peut transférer une inscription au Registre du camionnage en vrac sur demande du cessionnaire et du cédant.

La réglementation dans le secteur du transport de matières en vrac favorise l'emploi des camionneurs régionaux.

Les interventions de la Commission dans ce secteur de transport soutiennent l'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

Au 31 mars 2013, on dénombre 95 permis de courtage. Ceux-ci sont exploités par 80 titulaires et 5 428 camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac.

La Commission a également un pouvoir d'arbitrage et de médiation pour régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au 31 mars 2013, cinq demandes d'arbitrage avaient été présentées à la Commission. Un dossier a été réglé en médiation et un autre est en cours de médiation. Des trois autres demandes, une a été soumise à une décision d'arbitrage et les deux autres sont en cours de traitement.

Le transport par taxi

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre les permis des transporteurs qui n'offrent pas des services de qualité ou sécuritaires. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

Étant donné que la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi accusé d'une infraction criminelle jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec ou au Bureau du taxi et du remorquage de la ville de Montréal de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 247 agglomérations sur tout le territoire du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Les titulaires et les permis		
Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Privilège de transport par limousine de grand luxe	3	3
Service pour besoin particulier (transport adapté)	231	250
Service régulier	6 109	7 770
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Service spécialisé de limousine	131	151
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	88	152
Total	**6 563***	**8 327**

* Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques pour 2012-2013 est de 6 475.

Les intermédiaires en services de transport par taxi**	
Titulaires	26
Permis	26

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés qui en font la demande des permis en fonction du type de transport effectué et selon les critères établis dans la loi. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 476 municipalités au Québec, réparties dans 73 des 88 MRC.

> Le réseau de transport interurbain par autobus est le seul service de transport collectif qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis		
Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	237	469
Transport par abonnement	168	292
Transport scolaire	70	103
Transport interurbain	34	89
Transport touristique	28	45
Location	31	32
Transport urbain	4	5
Transport aéroportuaire	16	23
Transport expérimental	0	0
Total	**588***	**1 058**

* Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques en 2012-2013 est de 388.

Le transport maritime

La Commission s'assure que les personnes offrant contre rémunération un service de transport maritime de passagers à l'intérieur des limites de la province possèdent le permis requis. Pour obtenir ce permis, la personne doit démontrer qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit également démontrer qu'elle détient une protection d'assurance appropriée. Si, par ailleurs, le permis demandé vise à offrir un service de traversier qui

entre en concurrence avec un service de traversier existant, la personne doit établir la nécessité urgente et réelle d'un service additionnel pour chacun des navires qui sera utilisé.

Les titulaires et les permis	
Titulaires	96
Permis	174

Le transport ferroviaire

La Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises qui œuvrent à l'intérieur des limites de la province et qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude	
Titulaires	16
Certificats d'aptitude	16

LES ACTIVITÉS D'ENCADREMENT ET DE RÉGULATION

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités d'encadrement et de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les demandes

Les demandes soumises à la Commission proviennent de deux sources :

- de la clientèle (par exemple, des transporteurs ou des personnes voulant le devenir) ;
- de sa propre initiative, notamment sur proposition d'un partenaire tel que la Société de l'assurance automobile du Québec.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. La Commission peut en outre agir de sa propre initiative en vue de suspendre ou de révoquer un permis dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, à la suite notamment de plaintes de la clientèle ou de partenaires tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal. Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission intervient principalement à la suite d'une proposition de la Société de l'assurance automobile du Québec qui cible, selon ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission entame une procédure d'évaluation de comportement auprès de ces derniers. Elle agit aussi de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. Par ailleurs, tout transporteur touché par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour lui demander de rétablir sa cote de sécurité, de modifier une condition qui lui a été imposée ou pour obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules.

Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées selon le cas. Elles sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

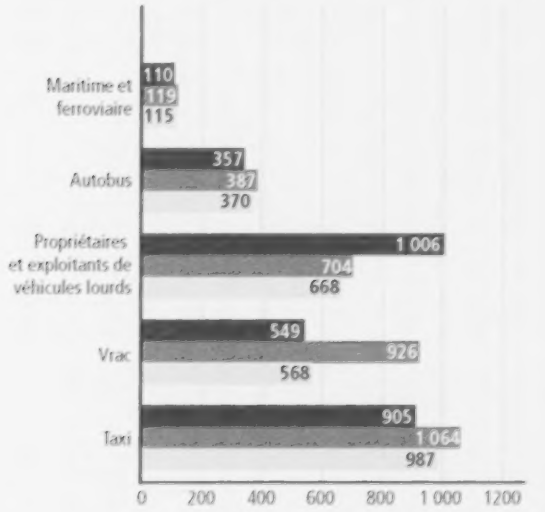
La Commission tient une audience publique lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision d'application générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent venir expliquer leur point de

vue et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la preuve soumise, notamment des témoignages entendus et des documents produits, s'il y a lieu.

Certains types de demandes reçues de la clientèle ne donnent pas lieu à un avis public en vertu de la réglementation applicable et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont examinées sur dossier.

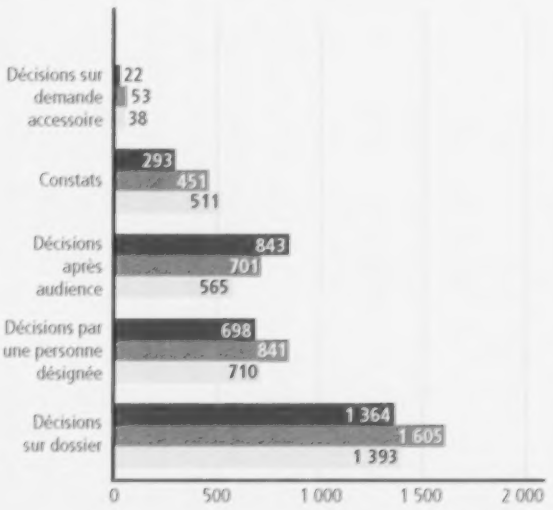
Enfin, chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions dans certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires. Ces personnes ont aussi le pouvoir de faire des constats administratifs par lesquels la Commission prend acte qu'un transporteur s'est conformé à une disposition réglementaire.

Décisions par secteur de transport



Cette année, 2 927 décisions ont été rendues et 293 constats administratifs ont été faits dans les divers secteurs de transport.

Décisions et constats administratifs



Les décisions contestées et en révision

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont 30 jours pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une décision en révision. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond. Sur les 21 demandes de révision reçues cette année, 12 ont été portées en révision et 5 décisions de la Commission ont été modifiées.

Toute décision de la Commission peut également être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) par la personne visée, dans les 30 jours de la date à laquelle la décision entre en vigueur. Cette année, 17 décisions ont été portées en appel. Trois de celles-ci ont été confirmées et une a été infirmée. Par ailleurs, quatre appelants se sont désistés de leur appel, un appel est en délibéré et huit sont en attente d'audience. Finalement, la Cour supérieure a cassé une décision de la Commission en révision judiciaire.

Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents divers, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent être soumis à des inspections.

La plus grande part des inspections touchent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2012-2013, les inspecteurs ont effectué un total de 604 inspections dans ce secteur d'activité. Ces interventions visent à examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Ils vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque. L'augmentation des activités liées aux conducteurs de véhicules lourds découle de l'entrée en vigueur en 2011 de la nouvelle Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Interventions dans le secteur des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Inspections sur la gestion de la sécurité	231	248	259
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	44	297	345
Sensibilisation des nouveaux transporteurs	15	3	11
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	95	88	95
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	24	22	96
Total	**409**	**658**	**806**

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés.

En ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, notamment celles qui sont relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

Les inspecteurs ont également pour mandat de vérifier la qualité du travail des mandataires en vérification et en scellage de taximètre.

LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution de la législation appliquée par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et l'intégrité du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services.

La Commission travaille en collaboration avec ses partenaires.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en services de transport par taxi. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs, ainsi que les mandataires de la Commission qui effectuent la vérification et le scellage des taximètres. Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission participent au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités telles la Table québécoise de la sécurité routière, la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, ainsi que le comité consultatif et les tables régionales en contrôle routier.

Les services à la clientèle

Toujours soucieuse de parfaire son offre de service, la Commission a amorcé, au cours de la dernière année, plusieurs améliorations et ajustements pour répondre aux besoins exprimés par sa clientèle, notamment dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle tenu en février 2012 :

- formation offerte aux employés du service à la clientèle afin d'améliorer leurs connaissances et d'optimiser ainsi le traitement des demandes ;
- révision des communications écrites visant à transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs ;
- promotion de la prestation électronique des services qui offre à la clientèle des services accessibles, simples et rapides ;
- révision de la Déclaration de services aux citoyens.

LES SERVICES OFFERTS

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons :

- par téléphone (sans frais) et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 ;
- à partir de notre site Internet ;
- par courriel, par télécopieur ou par la poste.

La Commission met l'accent sur la prestation électronique de services.

De plus, la clientèle peut effectuer l'inscription ou la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent au cours des dernières années sur le développement et la promotion des services en ligne, ce qui a conduit à des résultats spectaculaires.

Ainsi, le tableau ci-après nous indique une augmentation de 146 % du nombre d'inscriptions en ligne au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, en comparaison avec 2010-2011. En ce qui concerne les mises à jour en ligne de l'inscription au registre, la hausse est aussi très importante, se situant à 52 % par rapport à l'année 2010-2011. Finalement, pour la consultation des divers renseignements du site Internet de la Commission, nous enregistrons une augmentation tout aussi appréciable de 58 % par rapport à l'année 2010-2011.

Services en ligne	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Variation 2010-2011 2012-2013
Consultations des divers renseignements du site*	544 871	573 290	863 415	58 %
Demandes reçues par courrier électronique	3 679	4 282	n. d.**	n. d.**
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	639	2 586***	1 574	146 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	15 704	19 232	23 849	52 %

* Les chiffres représentent le nombre de pages visitées.

** En raison de changements importants survenus en cours d'année dans les processus opérationnels, cette donnée n'est pas disponible.

*** Pour l'année 2011-2012, une hausse particulière a été enregistrée à la suite de la mise en œuvre de la nouvelle définition d'un véhicule lourd.

LES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Cette section présente les résultats atteints par rapport aux engagements prévus à la Déclaration de services aux citoyens. Globalement, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés lors de la dernière année.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. Des services accessibles ;
2. Le Guichet unique des transporteurs ;
3. Des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

1. Des services accessibles

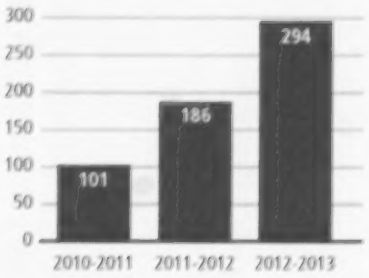
La Commission offre plusieurs modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponibles les services suivants : • le service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 9 h 30 ; • le site Internet et le service téléphonique automatisé accessibles en tout temps ; • le service d'inscription ou de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offert à différents endroits : – aux bureaux de la Commission, – à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, – auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps[1], – à partir du site Internet de la Commission.
RÉSULTATS	Les services sont disponibles à 100 %.

1. La Commission n'a plus de mandataires privés depuis le 1er octobre 2012.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le nombre d'audiences tenues en visioconférence
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.
RÉSULTATS	Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience publique devant un ou des membres. Elle offre à cette fin un service de visioconférence, notamment aux personnes résidant en région. Grâce à ce service, les personnes n'ont pas à se déplacer aux bureaux de Québec ou de Montréal lorsqu'elles doivent participer à une audience. Elles épargnent ainsi temps et argent en déplacements, en plus de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. On constate dans le graphique ci-contre que ce service est de plus en plus populaire : le nombre d'audiences tenues en visioconférence a augmenté de 58 % par rapport à l'an passé.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence



2. Un guichet unique pour faciliter les démarches des transporteurs

La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs, qui permet, entre autres, d'effectuer des transactions avec d'autres organismes gouvernementaux à partir d'un point unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en personne dans un des deux bureaux de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

THÈME	*Le Guichet unique des transporteurs*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	En plus de mettre à la disposition de la clientèle de nombreux renseignements, le Guichet unique des transporteurs fournit les services suivants : • l'inscription et la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ; • la transmission des demandes ; • l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec ; • l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ; • la délivrance de permis et vignettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) et de certificats de voyage occasionnel (CVO) ; • la perception du paiement des amendes ; • l'obtention de différents formulaires ; • la consultation sur Internet de divers renseignements, dont les décisions de la Commission, les avis publics, le dossier d'une entreprise ou d'un individu (permis, cote de sécurité, demandes en cours), la liste des intermédiaires en services de transport, la liste des personnes ayant reçu une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant », la liste des mandataires en vérification et scellage de taximètre.
RÉSULTATS	Les services sont disponibles à 100 %.

3. Des services axés sur la satisfaction de la clientèle

THÈME *La qualité des services à la clientèle*				
OBJECTIFS DE SERVICE	**INDICATEURS ET CIBLES**	**Résultats 2010-2011**	**Résultats 2011-2012**	**Résultats 2012-2013**
Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	91 %	91 %	81 %
Se nommer au début d'un entretien	Taux de satisfaction de 95 %	98 % [1]	93 % [2]	s. o.
Caractériser les échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	98 % [1]	99 % [2]	s. o.
Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	95 % [1]	92 % [2]	s. o.
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte	Aucune plainte
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée ou l'informer d'un délai d'attente plus long	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	97 %	97 %	92 %

1. Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2009.
2. Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2012.

RÉSULTATS

L'objectif de répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes a été atteint à seulement 81 %. Cette situation s'explique notamment par le départ et l'absence de ressources expérimentées, l'entrée en fonction de nouvelles ressources, ainsi que par les efforts majeurs requis dans le contexte de la mise en œuvre du nouveau Système intégré de mission.

Le pourcentage de clientèle rencontré dans les 20 minutes suivant leur arrivée a diminué de 5 % par rapport à l'année précédente. Une augmentation de 3 % du nombre de visiteurs à nos bureaux, ainsi que l'implantation en octobre 2012 du nouveau Système intégré de mission expliquent cette baisse.

Notons qu'aucun sondage sur le taux de satisfaction n'a été réalisé durant la période visée.

THÈME	*Les délais de traitement*				
INDICATEUR	La proportion des demandes traitées dans les délais établis				
OBJECTIFS DE SERVICE		**CIBLE**	**Résultats 2010-2011**	**Résultat 2011-2012**	**Résultats 2012-2013**
Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :					
• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre aux bureaux de la Commission		95 % des inscriptions	95 %	95 %	95 %
• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet**		95 % des inscriptions	98 %	99 %	86 %
Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes		90 % des mises à jour	96 %	96 %	96 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance		95 % des avis	100 %	100 %	100 %
Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :					
• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi		95 % des décisions	96 %	97 %	99 %
• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac		95 % des décisions	98 %	100 %	95 %
• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd		90 % des décisions	95 %	98 %	90 %
Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :					
• transport par autobus		95 % des décisions	100 %	65 %	55 %
• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint		95 % des décisions	97 %	88 %	92 %

* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.

** Données révisées pour 2011-2012.

RÉSULTATS

Le service à la clientèle étant très important pour la Commission, celle-ci s'est fixé des cibles très élevées en ce qui concerne les délais de traitement de diverses demandes. Comme dans les années passées, la majorité de ces cibles ont été atteintes cette année.

En ce qui concerne les deux cibles qui n'ont pas été atteintes, la Commission a pris les mesures nécessaires pour analyser la situation, en vue d'apporter les correctifs nécessaires.

THÈME	*La gestion des plaintes*			
INDICATEUR	La proportion des plaintes traitées dans les délais établis			
OBJECTIFS DE SERVICE	**CIBLE**	**Résultats 2010-2011**	**Résultats 2011-2012**	**Résultats 2012-2013**
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	82 %	100 %	100 %
Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	100 %	100 %	100 %

RÉSULTATS

La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, les 18 plaintes reçues ont été prises en charge et traitées à l'intérieur des délais fixés.

Les résultats du plan stratégique

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2010, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. Ce chapitre présente les résultats de la quatrième et dernière année d'application de ce plan.

ENJEU

Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour l'ensemble des usagers de la route

ORIENTATION 1

Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.1	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Les résultats

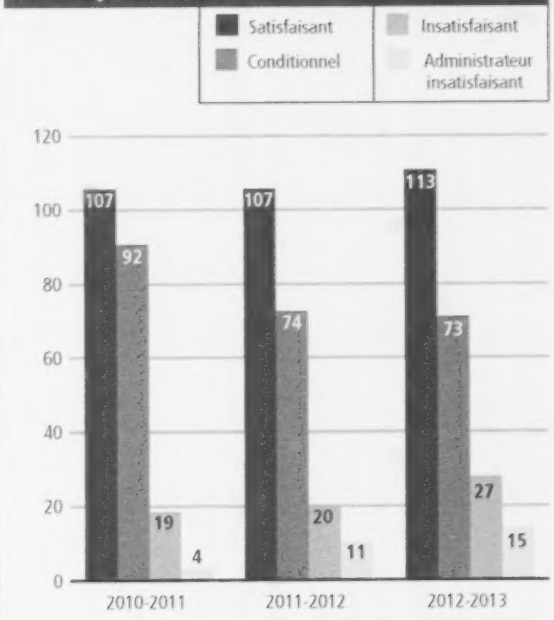
La Commission a maintenu l'efficacité de ses interventions auprès des PEVL dans les trois dernières années, et ce, malgré l'ajout de mandats supplémentaires, notamment en ce qui concerne les conducteurs de véhicules lourds et le secteur du transport par taxi.

Les vérifications de comportement

Une vérification de comportement est généralement entreprise lorsque le dossier d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds est transmis à la Commission par la Société de l'assurance automobile du Québec. Le rôle de la Commission consiste alors à évaluer si cette personne met en danger la sécurité des usagers de la route ou compromet l'intégrité du réseau routier. Lorsque la Commission est d'avis que c'est le cas, elle a le pouvoir d'imposer des mesures correctives ou d'interdire l'exploitation d'un véhicule lourd, en attribuant une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant ». Cette année, 47 % des transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

L'objectif poursuivi dans le cadre de ce processus est d'amener la personne à risque à améliorer son comportement. La Commission peut, pour ce faire, imposer des conditions que le transporteur est obligé de mettre en place. Elle lui attribue alors une cote « conditionnel ». On constate dans le tableau ci-après que 73 PEVL ont reçu cette cote, soit 34 % de ceux dont le comportement a été examiné au cours de l'année 2012-2013.

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement



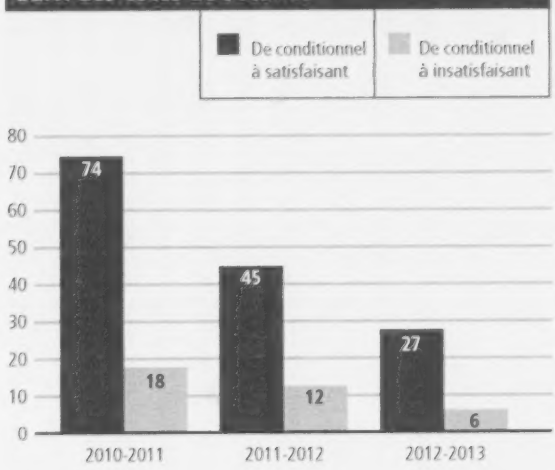
Toutefois, lorsque la Commission juge qu'une personne ou une entreprise présente un comportement déficient qui ne peut être corrigé par l'imposition de conditions, elle peut lui interdire d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd. Elle lui attribue, dans ce cas, une cote « insatisfaisant ». Cette année, 27 PEVL, soit 13 % de ceux dont le comportement a été analysé, se sont vu attribuer une telle cote. La Commission peut aussi attribuer cette cote à tout associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Cette année, 15 personnes ont reçu cette cote.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir une cote « satisfaisant ». Cette année, 113 transporteurs, soit 53 % de ceux dont le comportement a été examiné, ont conservé cette cote. Ce résultat illustre l'efficacité du processus, car il incite les personnes à risque à mettre plus rapidement en place les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière.

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-après, six PEVL ont vu leur cote de sécurité « conditionnel » passer à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ces derniers n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Suivi des cotes de sécurité



Par ailleurs, les PEVL qui ont reçu une cote de sécurité « conditionnel » peuvent demander de réobtenir une cote « satisfaisant » après avoir démontré qu'ils ont rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle leur avait imposées et que leur comportement a été corrigé. En comparaison avec les années précédentes, moins de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont fait une telle demande cette année, ce qui explique la baisse observée dans le graphique ci-dessus. Ainsi, 27 PEVL ont pu faire modifier leur cote de sécurité « conditionnel » pour une cote « satisfaisant ».

La proportion des PEVL qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

En vue de mesurer l'effet de ses interventions sur le comportement des PEVL, la Commission a analysé l'évolution du dossier de tous les propriétaires ou exploitants qui avaient été soumis à une vérification de comportement en 2009. Trois ans après cette vérification, on a notamment constaté que 98 % des 136 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds encore en activité en 2012 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission. Parmi ces derniers, 94 % présentaient en outre un dossier acceptable en vertu de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, car ils n'atteignaient pas, en 2012, l'un ou l'autre des seuils de transmission prévus par cette politique.

Ces résultats montrent clairement une amélioration du comportement des transporteurs ayant nécessité une intervention de la Commission en 2009. Il faut toutefois considérer que plusieurs facteurs influent sur les comportements des transporteurs, tels le niveau de contrôle sur la route et le contexte économique. Il est par conséquent hasardeux d'attribuer cette amélioration aux seules interventions de la Commission, mais elles contribuent certainement à modifier les comportements à risque et, de ce fait, à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.2	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Mettre en œuvre la nouvelle définition de « véhicule lourd » introduite dans la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	• Mise en œuvre de la nouvelle définition selon la date d'adoption du décret • Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits

Les résultats

La nouvelle définition d'un véhicule lourd introduite dans la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds est entrée en vigueur le 1er janvier 2011 par décret du gouvernement. Les dispositions ont été prises afin qu'il soit possible d'appliquer dès lors ce changement législatif. Ainsi, les formulaires, les systèmes informatiques et le site Internet ont été modifiés pour informer correctement la nouvelle clientèle et lui fournir les outils nécessaires pour se conformer à ses obligations.

Au 31 mars 2013, 55 816 PEVL étaient inscrits au Registre de la Commission, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à la situation qui existait au 31 mars 2010, alors qu'on dénombrait 52 001 PEVL inscrits au Registre.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.3	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun	Mise en place du mécanisme révisé en 2010

Les résultats

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit des dispositions particulières pour les sociétés de transport en commun. Pour donner suite à ces dispositions, la Commission a mis en place un mécanisme particulier de suivi du comportement de ces sociétés, dont un bilan a été rendu public en 2011. Un mécanisme révisé, donnant suite à ce bilan et prévoyant la réalisation d'un audit de sécurité dans l'ensemble des sociétés de transport à l'intérieur d'un délai de cinq ans, a été mis en place en 2012.

À l'occasion d'un audit de sécurité, l'inspecteur vérifie les normes et les politiques mises en place par la société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission, en vue de convenir avec chaque société des améliorations à mettre en œuvre à l'intérieur d'un délai convenu. Une étape supplémentaire est prévue en 2013, alors qu'un suivi détaillé de l'évolution du bilan routier de chaque société sera effectué de façon périodique.

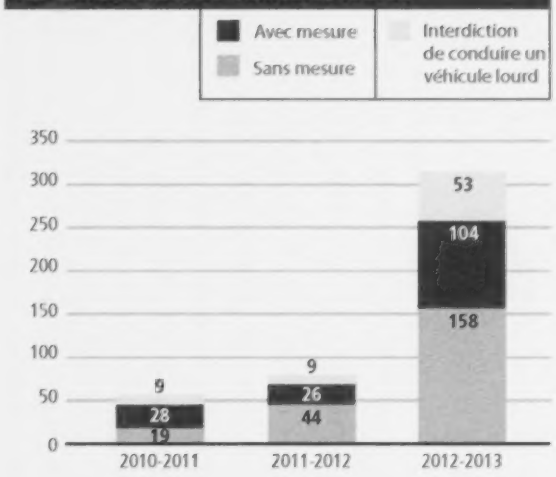
Axe d'intervention 1.2	Objectif stratégique 1.2.1	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec	• Début des interventions ajustées en 2010 • Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Les résultats

La Société de l'assurance automobile du Québec a mis en place en 2011 une politique administrative en vertu de laquelle elle transmet à la Commission les dossiers des conducteurs de véhicules lourds dont elle considère le comportement comme étant à risque pour la sécurité routière. Le conducteur dont le dossier est ainsi transmis à la Commission est convoqué à une audience devant un membre. Ce dernier examine son comportement à risque et rend une décision, dans laquelle il peut imposer au conducteur des mesures correctives. Pour la période 2012-2013, 315 conducteurs ont ainsi fait l'objet de décisions de la Commission.

On observe dans le graphique ci-contre que 104 de ces décisions, soit 33 %, ont eu pour effet d'imposer des mesures correctives aux conducteurs évalués, alors que 53 conducteurs, soit 17 %, se sont vu interdire la conduite d'un véhicule lourd. La proportion de décisions qui n'ont imposé aucune mesure corrective est semblable à celle observée dans la dernière année.

Évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds



Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi de ses décisions relatives aux conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, sept décisions ayant pour effet de modifier une mesure imposée à un conducteur ou de lever une interdiction de conduite ont été rendues. Par ailleurs, les mesures préalablement imposées par la Commission ont été respectées par 41 conducteurs.

ENJEU

Un transport collectif qui répond aux besoins de la population

ORIENTATION 2

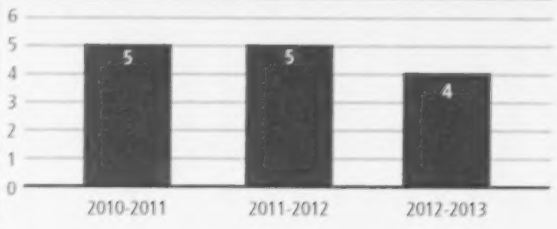
Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.1	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération	• Mise en place du mécanisme en 2010 • Nombre de propositions traitées

Les résultats

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi, la Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération de taxi. Afin de donner suite à ce nouveau mandat, elle a élaboré un mécanisme d'analyse des propositions qui lui sont soumises, dont la teneur peut être consultée sur son site Internet.

Nombre d'analyses de propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés dans certaines agglomérations



Dans la dernière année, la Commission a analysé quatre propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés dans certaines agglomérations. L'objectif est de déterminer le nombre approprié de permis de taxi permettant d'offrir à la population un service répondant à ses besoins tout en s'assurant que l'exploitation d'un permis de propriétaire de taxi soit rentable. La Commission a ainsi maintenu le nombre maximal de permis autorisés dans l'agglomération Rouyn-Noranda, et elle a diminué le nombre maximal de permis de l'agglomération Standstead. Les deux autres propositions sont en cours de traitement.

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.2	Indicateur et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi	Mise en œuvre des paramètres révisés en 2011

Les résultats

La Commission établit les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec. Elle révise ces tarifs au besoin, habituellement à la demande de l'industrie. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus de l'industrie ainsi que de la demande en services de transport par taxi.

La Commission a réalisé en 2010 une étude visant à réviser les paramètres de fixation des tarifs de transport par taxi qu'elle utilise, notamment pour actualiser l'information disponible sur les revenus de l'industrie. Les résultats de l'étude n'ayant pas été concluants, elle a développé un concept semblable à celui qui est utilisé dans plusieurs villes nord-américaines et qui consiste à faire évoluer les tarifs sur la base d'une sélection d'indices de prix prédéterminés. Ce nouveau concept, en validation auprès de l'industrie, devrait permettre à la Commission de réviser périodiquement les tarifs de transport par taxi, en fonction des paramètres publics diffusés sur son site Internet.

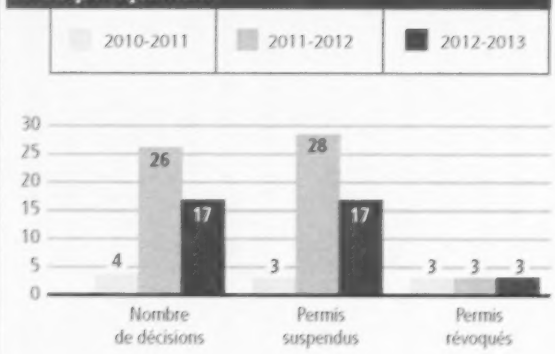
Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.1	Indicateur et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements	Évolution du nombre de décisions

Les résultats

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Les interventions de la Commission sont orientées vers la protection du public, car elle veille à la qualité et à la sécurité des services de transport par taxi offerts au Québec. Par conséquent, elle a le pouvoir d'intervenir auprès des propriétaires qui n'offrent pas un service sécuritaire ou de qualité auquel le client est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ses interventions à l'égard des propriétaires de taxi dans les trois dernières années.

Évolution des vérifications de comportement Transport par taxi



On constate par rapport à l'an passé une diminution sensible du nombre de décisions impliquant des suspensions de permis de transport par taxi. L'évolution du nombre de ces décisions est directement liée au nombre de comportements problématiques signalés à la Commission par la clientèle ou par ses partenaires.

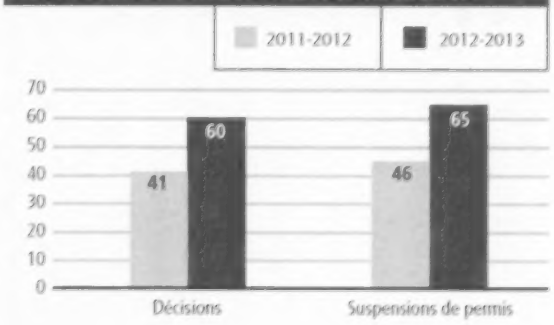
La Commission peut également intervenir auprès des chauffeurs de taxi ayant été mis en accusation pour des actes criminels commis à l'occasion de l'exploitation d'un service de transport par taxi. Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, elle a ainsi ordonné la suspension, par la Société de l'assurance automobile du Québec ou par le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal selon le cas, du permis de six chauffeurs de taxi.

La Commission entend maintenir sa collaboration avec ses partenaires pour intervenir auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui n'offrent pas des services sécuritaires ou de qualité.

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation et elle participe à des activités de contrôle des taximètres. Des inspecteurs de la Commission ont ainsi participé à quatre journées de vérification des taximètres en collaboration avec Contrôle routier Québec. En outre, 60 décisions ont été rendues; elles ont entraîné la suspension de 65 permis de propriétaire de taxi.

Évolution des vérifications de taximètres



Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.2	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi	• Mise en œuvre des mécanismes selon la date d'entrée en vigueur du décret • Nombre de nouvelles interventions effectuées

Les résultats

La Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi a confié à la Commission de nouvelles compétences, notamment à l'égard des intermédiaires en services de transport par taxi. La Commission a ainsi la responsabilité d'approuver les règlements sur le comportement et l'éthique que les intermédiaires devront élaborer. Cependant, l'exercice de cette nouvelle compétence ne débutera que lorsque des dispositions minimales auront été adoptées par le gouvernement.

Axe d'intervention 2.3	Objectif stratégique 2.3.1	Indicateur et cible
Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle	Fin de la codification et diffusion des permis sur Internet en 2010

Les résultats

La Commission a poursuivi cette année la codification de l'ensemble des permis de transport par autobus, dont l'objectif est d'ajuster les permis pour tenir compte des changements apportés aux territoires municipaux. La date cible initiale a été dépassée compte tenu d'une complexité plus importante que prévu, jumelée au départ à la retraite de ressources spécialisées dans le domaine.

Cette vaste opération facilite la compréhension, par la population, des services de transport par autobus qui lui sont offerts. En outre, le public peut consulter sur le site Internet le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

Le public peut consulter en ligne le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

ENJEU

Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources

ORIENTATION 2

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants

Axe d'intervention 3.1	Objectif stratégique 3.1.1	Indicateur et cible
La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel	Mise en œuvre du plan en 2010

Les résultats

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif a diminué de 30 % depuis 2004 et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où ces départs ne peuvent être pleinement comblés, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés, qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis, particulièrement au regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

La démarche de mobilisation du personnel entreprise en 2009 s'est poursuivie au cours de cette année. Le chapitre portant sur les ressources humaines fournit des précisions supplémentaires à ce sujet.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.1	Indicateurs et cible
L'optimisation des processus	Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission	• D'ici 2013, augmentation de 20 % du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet • D'ici 2013, augmentation de 25 % du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet • Mesure de la satisfaction de la clientèle en 2010 et en 2012

Les résultats

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir les membres du personnel, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants, dont son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre aux transporteurs la possibilité d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui leur évite des démarches et l'envoi de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés.

À la demande de la Commission, le Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a été modifié le 1er janvier 2011 dans le but de consentir une réduction de 5 $ aux personnes qui font la mise à jour de leur inscription directement sur le site Internet de la Commission. Une telle réduction s'applique à l'inscription autant au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qu'à la liste des intermédiaires en services de transport. La Commission utilise aussi diverses autres mesures incitatives, dont des avis de mise à jour suggérant fortement l'utilisation de ses services en ligne.

Le tableau suivant montre que la promotion effectuée par la Commission, associée à l'évolution des façons de faire de la clientèle, a contribué à dépasser largement la cible fixée pour la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. En effet, l'augmentation constatée depuis 2009 est de 76,1 %, alors que la cible à atteindre était de 25 %. On constate donc qu'en 2012-2013, 23 849 des 49 693 PEVL, soit 47,99 %, effectuent en ligne leur mise à jour.

En ce qui concerne les renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport, la variation enregistrée entre 2009 et 2013 est de 134,7 %. Dans ce cas-ci, la cible prévue était aussi de 25 % en 2013. Donc, en 2012-2013, 589 des 1 338 intermédiaires en services de transport, soit 44 %, utilisent nos services en ligne pour effectuer leur renouvellement.

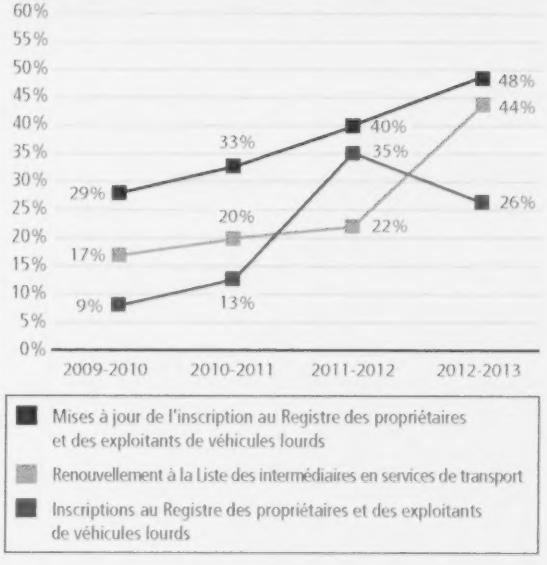
Par ailleurs, le nombre de consultations des dossiers des transporteurs sur le site Internet de la Commission a légèrement augmenté depuis 2009, soit de 1,9 %.

Utilisation des services électroniques	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Cibles d'augmentation 2009-2013	Variation 2009-2012
Consultations des dossiers des transporteurs par Internet*	425 774	411 765	443 178	433 946	20 %	1,9 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	13 544	15 704	19 232	23 849	25 %	76,1 %
Renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport	251	284	304	589	25 %	134,7 %

* Dans ce tableau, les chiffres représentent le nombre de pages visitées.

Le graphique ci-dessous montre une croissance continue, depuis 2009-2010, de la proportion des PEVL qui ont effectué leur inscription ou leur mise à jour en ligne au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. On observe le même phénomène pour le renouvellement à la liste des intermédiaires en services de transport.

Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet

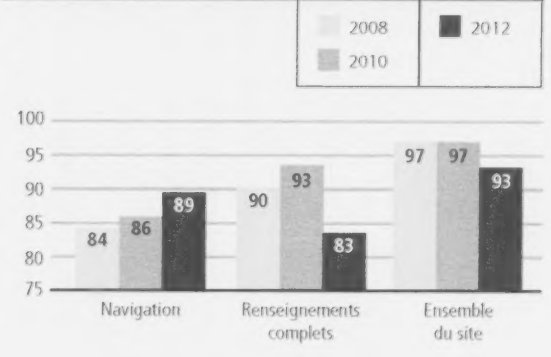


Comme mentionné précédemment, l'accroissement observé en 2011-2012 pour l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds est lié à la mise en œuvre de la nouvelle définition d'un véhicule lourd.

La mesure de la satisfaction de la clientèle

Comme en fait état le chapitre sur les services à la clientèle, la Commission a mené plusieurs sondages sur la satisfaction de sa clientèle depuis 2002. En ce qui concerne le site Internet, la satisfaction de la clientèle est très élevée et se maintient depuis 2008.

Taux de satisfaction du site Internet (%)



La Commission prévoit réaliser un nouveau sondage au début de 2014 afin de mesurer l'évolution de la satisfaction de la clientèle.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.2	Indicateur et cible
L'optimisation des processus	Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission	Fin de la refonte en 2013

Les résultats

La Commission a terminé la refonte complète de ses systèmes informatiques. Le nouveau Système intégré de mission comprend de nouvelles applications qui soutiennent plus efficacement le travail du personnel, éliminant diverses opérations manuelles et accélérant le traitement des demandes.

La section portant sur les ressources informationnelles fournit plus d'information sur ce projet.

Optimisation des processus

La Commission a continué la révision globale de ses processus et de ses façons de faire pour que la clientèle puisse bénéficier de services améliorés et de qualité. En plus d'avoir implanté son nouveau Système intégré de mission, elle a revu le contenu de certains formulaires, avis et lettres transmis à sa clientèle.

Axe d'intervention 3.3	Objectif stratégique 3.3.1	Indicateur et cible
L'allégement des formalités	Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement	• Implantation des mesures en 2010 • Réduction de 20 % des coûts pour les entreprises en 2010

Les résultats

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée *L'avantage québécois* rendue publique en octobre 2005 afin de réduire de 20 % le fardeau administratif imposé aux entreprises. Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif, dont l'allégement des formulaires et la mise en place de services électroniques.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté leurs fruits puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 15,9 % en valeur constante entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2012. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif. La diminution observée au 31 mars 2012 est toutefois inférieure à celle observée un an auparavant, conséquence de la mise en œuvre de la nouvelle définition d'un véhicule lourd, qui est venue élargir la clientèle de la Commission.

À la suite de l'adoption par le gouvernement, en avril 2012, des recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, la Commission a élaboré un nouveau plan de réduction des formalités administratives afin d'atteindre la cible visée de 20 % d'ici 2015.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

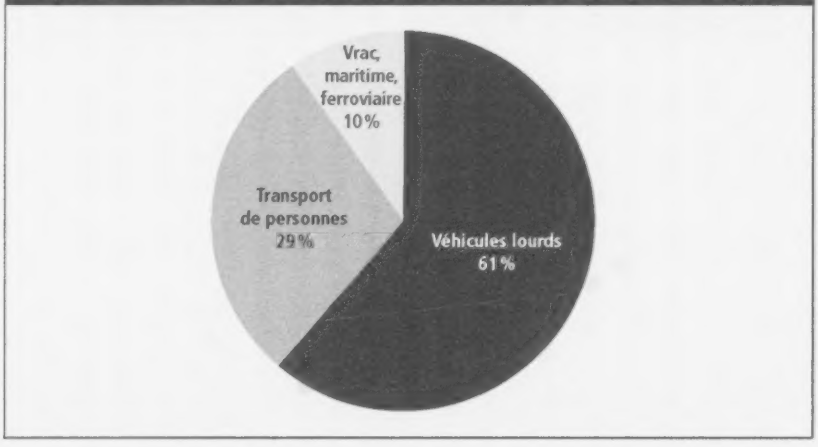
Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission par secteurs d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son plan stratégique 2009-2013.

Dépenses réelles par secteurs d'activité et orientations stratégiques

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses réelles 2012-2013	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses réelles 2010-2011
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur*	7 494 933 $	7 306 707 $	7 584 072 $
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes*	3 563 165 $	3 473 680 $	3 605 543 $
Autres secteurs de transport Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	1 228 678 $	1 197 821 $	1 243 290 $
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants*	966 281 $*	2 937 472 $*	3 604 321 $*
Total	**13 253 057 $**	**14 915 680 $**	**16 037 226 $**

* Ces chiffres correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat. Il s'agit des dépenses basées sur les états financiers.

Répartition des dépenses de la Commission par secteurs de transport



Effectif utilisé* par secteurs d'activité et orientations stratégiques			
Secteur d'activité et orientation stratégique	**Effectif utilisé 2012-2013**	**Effectif utilisé 2011-2012**	**Effectif utilisé 2010-2011**
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur*	74,3	67,7	68,0
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes*	35,2	32,1	32,3
Autres secteurs de transport Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	12,2	11,1	11,1
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants*	3,4	15,3	13,7
Total	**125,1**	**126,2**	**125,1**

* En ETC (équivalents temps complet).

Les résultats du plan d'action de développement durable

Ce chapitre présente les résultats des actions prévues dans le plan d'action de la Commission pour atteindre les objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1 DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2015

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

Gestes

- Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés
- Prendre part à des formations sur le développement durable
- Diffuser auprès du personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau

INDICATEUR

Taux du personnel joint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable

CIBLE

100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
Aucune activité particulière 81 %	92 % du personnel sensibilisé	95 % du personnel sensibilisé

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

Accueil des nouveaux employés

Deux sessions d'accueil portant notamment sur la démarche gouvernementale de développement durable ainsi que sur le plan d'action en développement durable de la Commission ont été tenues cette année. Dix-huit personnes ont participé à ces sessions, ce qui représente 14 % de l'ensemble du personnel. Cela porte à 95 % le taux du personnel sensibilisé au 31 mars 2013. En outre, un document synthèse est inséré dans la pochette d'accueil remise à tout nouvel employé.

INDICATEUR

Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes

CIBLE

50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
25 % : les mêmes personnes ont assisté à d'autres formations.	30 % des personnes ciblées ont suivi une formation offerte par le Bureau de coordination du développement durable.	75 % du personnel concerné a acquis une connaissance suffisante pour prendre en compte le développement durable dans ses activités courantes en 2013

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

À la lumière des lignes directrices établies par le Comité interministériel de développement durable le 4 juin 2010, la Commission a ciblé le personnel devant acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. Ainsi, 20 personnes de la Commission ont été ciblées. Au 31 mars 2013, 15 personnes ont reçu cette formation, y compris les gestionnaires, ce qui représente 75 % du personnel concerné.

Action 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

Gestes

- Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision
- Former les gestionnaires et les membres de la Commission

INDICATEUR

Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision

CIBLE

Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
La formation a été reportée en 2011.	La formation a été reportée en 2012.	Les gestionnaires ont été formés.

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

Les gestionnaires ont été formés.

Action 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable

Gestes

- Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Internet de la Commission
- Faire la promotion des nouveaux services électroniques disponibles pour la clientèle dans les diverses tribunes susceptibles de la joindre, tels colloques, congrès, magazines spécialisés.
- Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation

INDICATEUR

Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable

CIBLE

Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
Aucun moyen particulier	Aucun moyen particulier	3 actions réalisées

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

À deux reprises, la Commission a publié des articles dans des revues spécialisées destinées à sa clientèle, afin d'informer les différents transporteurs sur ses services en ligne et de les sensibiliser à leur utilisation.

De plus, la Commission a ajusté le contenu de ses avis destinés aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds, afin de promouvoir l'utilisation de ses services en ligne.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises

Action 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier

Gestes

- Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers
- Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis

INDICATEURS

- Outils implantés
- Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information

CIBLE

Implantation des outils et début des séances d'information en 2009

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
Collaboration, avec le ministère des Transports, à la conception de séances d'information à l'intention des nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

La Commission fournit un exemplaire du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à toute personne qui s'inscrit pour la première fois au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ce sont donc 6 123 guides qui ont été distribués cette année. Les transporteurs peuvent également avoir accès à ce guide à partir du site Internet de la Commission.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Contribuer au développement d'une offre de services de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite

Action 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de services de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite

Gestes

- Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liées au transport accessible par taxi
- Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte

INDICATEURS

- Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers
- Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande

CIBLE

Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
131 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 76 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	30 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 43 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit 51 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

La Commission s'assure, lorsqu'elle évalue une demande de permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées sont comblés. Sur les 70 permis délivrés cette année, 36 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 51 %.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission

Action 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés

Gestes

- Poursuivre la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel
- Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs requis
- Poursuivre la démarche continue d'amélioration du climat organisationnel

INDICATEURS

- Taux d'employés joints par le sondage
- Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction
- Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé
- Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail

CIBLES

- Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé
- Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention
- Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail
- Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

Toutes les cibles ont été atteintes cette année, voir à ce sujet dans la section portant sur les ressources humaines.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

Action 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Gestes

- Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables
- Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux
- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RVE (réduire, réemployer, recycler, valoriser, éliminer) dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles

INDICATEURS

- Cadre de gestion environnementale mis en place
- Pratiques ou programmes mis en place

CIBLE

Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011

2010-2011	2011-2012	2012-2013
• Participation au Défi Climat • Cadre de gestion environnementale adopté • Mise en pratique d'une intervention prévue dans le Cadre de gestion environnementale	Mise en pratique de neuf interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues	Mise en pratique de quatre interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

Quatre interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées cette année :

1. *Installation d'appareils multifonctionnels*
   Dans le but de diminuer la consommation d'électricité, de réduire l'impression de papier et de réduire l'espace utilisé, la Commission a remplacé deux numériseurs, deux télécopieurs et trois imprimantes par deux appareils multifonctionnels plus performants.
2. *Réduction de la consommation de papier*
   L'implantation du Système intégré de mission en octobre 2012, l'utilisation de la signature électronique et la tenue de réunions sans papier ont contribué à diminuer la consommation de papier de 19 % par rapport à l'année dernière.

3. *Sensibilisation du personnel à l'utilisation des transports collectifs et du covoiturage*
   La Commission encourage ses employés à utiliser le transport collectif pour se rendre au travail. Au 31 mars 2013, 20 personnes étaient abonnées aux services de transport en commun de la région de Québec.
4. *Révision des abonnements sur support papier*
   Douze abonnements à divers documents papier ont été annulés cette année.

Deux actions non prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées :

1. *Participation au Défi Climat*
   La Commission a participé au Défi Climat pour une troisième année. Elle a encouragé ses employés à prendre des engagements de réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre.
2. *Élimination des verres en styromousse et en plastique*
   Les verres en styromousse utilisés dans les salles de repos ont été retirés, alors que les verres en plastique utilisés dans les salles d'audience ont été remplacés par des verres en maïs recyclés et recyclables.

Action 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier

Gestes

- Implanter le Système intégré de mission permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires
- Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires
- Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service

INDICATEUR

Degré d'implantation du projet

CIBLE

Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
75 %	96 %	100 %

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

Le Système intégré de mission a été implanté en octobre 2012. Voir l'information à ce sujet dans le chapitre portant sur les ressources informationnelles.

INDICATEURS

- Taux de demandes numérisées
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés
- Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier

CIBLES

- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission
- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 79 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 26 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 86 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 36 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 94 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2012-2013

Toutes les demandes reçues à la Commission sont numérisées depuis 2009 et une activité de récupération des dossiers des titulaires de permis a débuté au même moment. Ainsi, lorsqu'une personne fait une demande à la Commission, l'historique de son dossier de titulaire de permis est entièrement numérisé. Le taux de dossiers des demandeurs ainsi numérisés a progressé depuis les trois dernières années pour atteindre 100 % relativement aux titulaires de permis de transport par autobus et 94 % en ce qui concerne les titulaires de permis de propriétaire de taxi.

Bien que le Système intégré de mission soit implanté depuis octobre 2012, la Commission ne peut procéder à la réduction des espaces physiques présentement. Elle doit d'abord s'assurer que tous ses processus sont adéquats avant d'amorcer cette étape de réduction.

Action 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission

Gestes

- Définir les divers moyens à mettre en place afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Internet de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés
- Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques

INDICATEUR

Nombre et nature des moyens de promotion

CIBLE

Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
• Information dans les diverses correspondances de la Commission – Démonstrations dans 7 salons et congrès	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstrations dans 6 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstrations dans 5 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle

RÉSULTATS

La Commission fait la promotion de ses services électroniques dans certains magazines spécialisés en transport et lorsqu'elle tient un kiosque dans des congrès ou colloques s'adressant à sa clientèle. Cette année, des kiosques ont été tenus lors de cinq congrès et colloques. Par ailleurs, la Commission fait la promotion de ses services électroniques sur son site Internet et dans la correspondance qu'elle transmet régulièrement à sa clientèle. Elle informe alors les transporteurs du fait qu'ils bénéficient d'une réduction de 5 $ du coût de leur inscription ou de la mise à jour de cette inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, lorsqu'ils réalisent cette opération en ligne.

Enfin, lors de leurs échanges avec la clientèle, la clientèle encourage les personnes à utiliser ses services en ligne pour effectuer leurs transactions.

INDICATEURS

- Nombre de visites du site Internet
- Nombre de transactions effectuées sur le site Internet
- Taux de clients qui [illegible] tions sur Internet, par type de transaction
- Taux de satisfaction de la clientèle

CIBLE

Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010

RÉSULTATS

2010-2011	2011-2012	2012-2013
Aucun sondage	Sondage sur l'ensemble des services de la Commission	Aucun sondage

RÉSULTATS, ANNÉE 2012-2013

La section portant sur les services à la clientèle et celle qui porte sur les résultats de l'objectif stratégique 3.2.1 de la Commission présentent les indicateurs liés au nombre de visites et de transactions effectuées sur le site Internet ainsi que sur la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques.

L'application des politiques gouvernementales

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et prend tous les moyens à sa disposition pour y arriver. Ainsi, tous les gestionnaires sont informés des cibles gouvernementales en matière d'embauche et de représentativité lors de la dotation de chaque poste.

L'accès à l'égalité pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées[1]

L'embauche des membres des groupes cibles

Embauche de membres de groupes cibles en 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	12	2	1	1	0	4	33,3 %
Occasionnels	11	6	1	0	0	7	63,6 %
Étudiants	13	7	0	0	0	7	53,8 %
Stagiaires	3	0	0	0	0	0	0 %

On constate dans le tableau ci-dessus que le taux d'embauche des membres des communautés culturelles pour tous les statuts d'emploi dépasse largement l'objectif gouvernemental, qui se situe à 25 % du total de l'embauche.

L'évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2010-2011	27,3 %	18,8 %	38,5 %	Aucune embauche
2011-2012	100 %	42,9 %	46,7 %	100 %
2012-2013	33,3 %	63,6 %	53,8 %	Aucune embauche

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau suivant montre que le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, les résultats sont en deçà de la cible de 2 %.

1 Les données comprises dans ce chapitre sont extraites des systèmes maison.

Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupes cibles	2011: Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2011: Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	2012: Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2012: Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	2013: Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2013: Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	16	14,4 %	14	12,8 %	16	14,2 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	1	0,9 %
Anglophones	1	0,9 %	3	2,8 %	4	3,5 %
Personnes handicapées	1	0,9 %	1	0,9 %	1	0,9 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier: résultats par catégories d'emploi à la fin mars 2013

Groupes cibles	Membres de la commission Nbre (%)	Personnel d'encadrement Nbre (%)	Personnel professionnel Nbre (%)	Personnel technicien Nbre (%)	Personnel de bureau Nbre (%)	Personnel des agents de la paix Nbre (%)	Personnel ouvrier Nbre (%)	Total Nbre (%)
Communautés culturelles	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (9 %)	3 (10,3 %)	10 (30,3 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	16 (14,2 %)
Autochtones	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (3,0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (0,9 %)
Anglophones	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (3 %)	1 (3,4 %)	2 (6,1 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	4 (3,5 %)
Personnes handicapées	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (3,0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (0,9 %)

L'accès à l'égalité pour les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre d'embauches de femmes	7	9	7	1	24
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	58,3 %	81,8 %	53,8 %	33,3 %	61,5 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2013

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	7	33	29	33	0	0	113
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	4	18	17	27	0	0	68
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	18,2 %	57,1 %	54,5 %	58,6 %	81,8 %	0	0	60,1 %

LE PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues dans son plan d'action 2012-2013. Voici les principales.

Tout d'abord, tous les nouveaux employés recrutés dans la dernière année ont été sensibilisés, lors de leur accueil, aux façons de communiquer avec les personnes handicapées. En outre, 25 employés ont reçu une formation sur l'accueil de la clientèle, y compris des personnes handicapées.

La Commission a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées en présentant notamment une conférence d'un employé portant, d'une part, sur son expérience de président fondateur d'un centre de répit pour personnes handicapées et, d'autre part, sur son vécu avec une parente handicapée.

Le site Web informationnel de la Commission respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Tous les contenus de ce site seront éventuellement adaptés pour répondre aux standards d'accessibilité adoptés par le gouvernement du Québec. À titre de mesure de transition, la Commission a mis en place des avertissements sur la non-accessibilité de certains contenus et offre au besoin une assistance à la clientèle handicapée.

En vue de soutenir l'embauche de personnes handicapées, le service des ressources humaines a fait valoir auprès des gestionnaires toutes les candidatures de personnes handicapées inscrites sur des listes de déclaration d'aptitudes et intéressées par les emplois offerts. Les ressources humaines ont également fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès de tous les gestionnaires de la Commission. Il n'y a toutefois pas eu de personnes embauchées dans le cadre du PDEIPH.

En matière d'approvisionnement accessible, la Commission a adopté une pratique en vertu de laquelle elle tient compte de la portée inclusive des produits, mobiliers et services qu'elle désire acquérir.

Relativement à sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 36 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants. Ce nombre comprend 11 permis réguliers et 25 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Au 31 mars 2013, on comptait au total 556 permis actifs auxquels est rattaché un véhicule accessible, dont 250 permis pour besoin particulier.

D'autres activités ont été réalisées en sus des mesures prévues dans le plan annuel. Ainsi, les bureaux à cloisons de la Commission à Québec ont été réaménagés pour qu'ils soient accessibles aux personnes en fauteuils roulants.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission a effectué la révision en profondeur de sa politique linguistique, afin de tenir compte de l'actualisation récente de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. La mise en œuvre de la politique révisée est prévue en cours d'année 2013.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Trois demandes d'accès à l'information ont été reçues et traitées dans les délais requis. L'une d'entre elles a été refusée et les deux autres n'ont été acceptées qu'en partie. En effet, dans un cas, la Commission ne détenait pas les documents demandés. Dans un autre cas, la Commission ne pouvait confirmer ou infirmer la tenue d'une enquête à l'égard d'un transporteur, conformément à l'article 28 de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Enfin, dans le dernier cas, les droits d'accès portaient sur un document que la Commission ne détenait pas et dont la communication requérait une comparaison des données. Cela n'a conduit à aucune mesure d'accommodement raisonnable ni demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Par ailleurs, la Commission a poursuivi ses activités de formation sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information auprès de ses nouveaux employés, tout en continuant à offrir à l'ensemble de son personnel divers outils de référence, tel un guide portant sur la confidentialité des renseignements recueillis auprès de sa clientèle.

Enfin, à la suite des tests d'intrusion et de vulnérabilité réalisés en mars 2012, la Commission a appliqué les recommandations en mettant en œuvre des actions correctives permettant de s'attaquer aux vulnérabilités définies. Ces mesures permettent d'atténuer le niveau de risque de son réseau informatique et ainsi d'assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de ses actifs informationnels.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Ainsi, les tarifs, les frais et les droits qu'elle exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- Règlement sur les services de transport par taxi ;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- Règlement sur le transport ferroviaire ;
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Ces tarifs ont été fixés par décision administrative. Tous les tarifs appliqués par la Commission sont indexés annuellement au 1er avril, selon les paramètres d'indexation déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle demande pour ses divers produits et services et les publie sur son site Internet.

Les revenus et les coûts des produits et services

Le tableau ci-dessous présente les revenus perçus par la Commission au cours de l'année 2012-2013.

Catégories de revenus	Revenus 2012-2013[1]
Droits et permis	
Transport commercial public	459 379 $
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A1	2 451 024 $
Frais d'inscription et de mise à jour – Catégorie A2	2 539 323 $
Frais d'inscription et de renouvellement – Intermédiaires en services de transport	163 256 $
Transfert de permis	549 813 $
Sous-total	**6 162 795 $**
Vente de biens et services	117 793 $
Total	**6 280 588 $**

1. Comprend uniquement les revenus relatifs aux droits, frais et dépenses afférents, ainsi que ceux relatifs à la vente de biens et services.

Comme le budget de dépenses pour l'exercice 2012-2013 est de 12 286 776 $, la Commission atteint un niveau de financement égal à 51,1 %.

Pour l'exercice actuel, la Commission n'a pu établir le coût de revient de ses services par catégories de revenus, car les évaluations utilisées jusqu'à maintenant pour calculer ce coût de revient ne sont plus représentatives de son mode de fonctionnement. En effet, la mise en œuvre progressive du nouveau Système intégré de mission (SIM), terminée en octobre 2012, a grandement modifié les processus d'affaires utilisés pour servir notre clientèle.

De manière à refléter la répartition de ses coûts, la Commission amorcera en 2013 une nouvelle analyse du coût de revient de ses services, ce qui lui permettra en outre d'ajuster au besoin ses tarifs.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En réponse au rapport du printemps 2012 du Vérificateur général du Québec (VGQ), la Commission a élaboré un plan d'action portant sur l'optimisation de ses ressources en matière de sécurité routière des véhicules lourds. Ainsi, à la suite des recommandations formulées, la Commission a mis en place les mesures nécessaires en vue d'améliorer :

- le suivi des conditions imposées aux propriétaires, aux exploitants et aux conducteurs de véhicules lourds, en veillant notamment à ce que le traitement des dossiers permette de vérifier en temps opportun le respect des délais fixés dans les décisions. À cette fin, les processus opérationnels ont été révisés, et les inspecteurs ont été formés à ces nouveaux processus ;
- le système de contrôle relatif aux amendes impayées. Des changements ont été amorcés pour optimiser les échanges de renseignements entre la Commission et le Bureau des infractions et amendes, en vue de s'assurer de la conformité de tous les PEVL au regard des amendes impayées ;
- la reddition de comptes exercée dans son rapport annuel de gestion, en ce qui a trait entre autres à ses projets importants.

La Commission adoptera en outre, en 2013, son nouveau plan stratégique qui prévoit des objectifs et des indicateurs de résultats mesurables à l'égard de la sécurité routière, comme le recommandait le vérificateur général.

Finalement, conformément aux recommandations du Commissaire au développement durable, la Commission a mis en place les mesures nécessaires pour améliorer la qualité de sa reddition de comptes par rapport à son plan de développement durable.

La déclaration de fiabilité des données

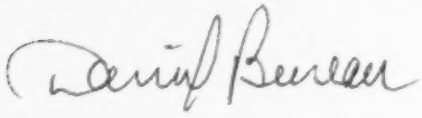
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats ;
- présentent une information pour laquelle un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, 25 juin 2013

ANNEXE I

LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

ANNEXE II

LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.
12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute

de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;
2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;
3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;
4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – 2013
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

50 %